



AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V.

Bo. El Centro, 2 Ave. 2 y 3 Calle, Choloma, Cortes.

Tel.: 2669-3223, Fax: 2669-1775

Choloma. Cortes 06 Abril de 2024.

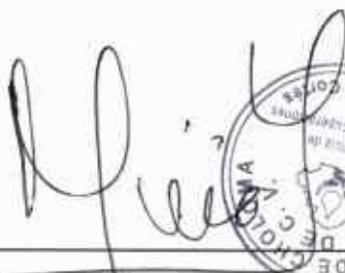
P.M. Alejandro Fernández

Oficial de Información Pública.

Su Oficina.

Remito a usted EL PLAN DE OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2024, que corresponde a la EMPRESA AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V., que incluye el objetivo general y objetivos parciales asignados a cada una de las gerencias y departamentos que conforman la estructura organizacional de la empresa, responsables de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y la Recolección de los Residuos sólidos.

Dado en la ciudad de Choloma, departamento de Cortés a los 06 días del mes de Abril del año dos mil veinticuatro.



Lic. Mario Henríquez
Gerente de Gestión y Recuperación



AGUAS DE CHOLOMA S.A.

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

PARA EL AÑO 2024.

LIC. MARIO HENRIQUEZ



Contenido

PORTADA	1
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2024 DE LA EMPRESA AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V.	3
MISION Y VISION, VALORES INSTITUCIONALES	4
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2024	5
MAPA ESTRATÉGICO 2024	6
ANÁLISIS FODA	7
ESTRATEGIAS Y ACCIONES POR OBJETIVOS	9
<i>OE1: : Reducción de Perdida y Agua No Contabilizada</i>	9
<i>OE2: Mejorar la calidad y continuidad de servicios</i>	9
<i>OE3: Rehabilitación, Mejoras y Nuevas Fuentes de Aguas</i>	9
<i>OE4: Reducción de la perdida Comercial, Mejora de los Ingresos para Alcanzar la sostenibilidad financiera</i>	9
<i>OE5: Protección de micro cuencas</i>	9
GERENCIA COMERCIAL	10
GERENCIA DE GESTION Y RECUPERACION	11
GERENCIA TÉCNICA	12
PROGRAMA DE INVERSIONES PARA EL PERIODO DEL AÑO 2024.....	13
GERENCIA DE TALENTO HUMANO	15
GERENCIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACION	15
DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS Y AMBIENTE	15
IMAGEN DE LA EMPRESA	15
CONCLUSIÓN	16



OBJETIVO GENERAL DEL PLAN OPERATIVO ANUAL PARA EL AÑO 2024 DE LA EMPRESA AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V.

El Plan Operativo (POA) PARA EL AÑO 2024 es para darle la continuidad a los objetivos previsto a ejecutar desde el año 2023 a un plazo de 5 años, para continuar con el proceso sostenido de desarrollo de la institución. En este documento, se recoge el resultado de la planificación del área técnica y administrativa, durante el periodo comprendido entre noviembre y diciembre del año 2023. En el desarrollo de las actividades se realizaron diversas reuniones de trabajo, el plan fue diseñado para el año 2024.

El Plan Operativo Anual del año 2024, se actualizo el FODA bajo el principio de mejora continua y tiene la finalidad de potenciar las capacidades y fortalezas de la empresa, aprovechar las oportunidades existentes, así como minimizar las amenazas y las limitaciones internas de la organización, para una institución más eficiente y competitiva en el sector Agua y saneamiento.

Los contenidos desarrollados en el presente POA se busca efectuar una mejora sustancial en la producción, distribución y comercialización del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y la recolección y tratamiento de los residuos sólidos sustentado en un plan de mejoras, e inversiones que incorporan nuevas fuentes de agua potable, redes de distribución, tanque de almacenamiento, telemetría, macro medidores, micro medidores, y otras Inversiones de sustitución de redes, que permitirán automatizar y optimizar cada uno de los recursos y mejora de procesos para el desarrollo de las actividades; continuar con la integración de la organización a través del trabajo en equipo, y un Sistema de Información operativo, Comercial y Administrativo que nos permita contar con una base corporativa para el control y seguimiento de los objetivos y metas establecidas en el mismo., lo que permitirá incrementar las horas y días de servicio a los sectores que actualmente tienen un servicio deficiente.

Asimismo, dentro del cambio de modelo de gestión, se destaca el trabajo simultaneo e integrado sobre la producción y el consumo de agua potable, a través del seguimiento permanente para la mejora de la eficiencia operativa de Aguas de Choloma. Para superar la situación existente de una producción de agua superior a la utilizada a nivel internacional en muchos países, para una población similar a la atendida por la institución. La que se explica en la existencia de niveles de perdidas estimados en 53 %, donde las perdidas comerciales por falta de medición (perdidas (fugas) Domiciliares, dentro de las casas) y un porcentaje de Usuarios en clandestinidad en el uso de los servicios, son el componente mayoritario de las mismas Y Es preciso apoyar los programas de reducción de Agua No Contabilizada, bajo los principios técnico-económico, recuperación del costo del servicio e inversión.

También la búsqueda y la incorporación de fuentes superficiales de producción de agua potable que nos permite hacerle frente a la demanda que se incrementa cada día, porque el municipio de Choloma es un de los que más crece poblacionalmente y de hecho se incrementa el consumo de agua potable y los otros servicios suministrados por Aguas de Choloma.



A continuación, se describe el Plan OPERATIVO ANUAL (POA) de AGUAS DE CHOLOMA.

En el documento se establece: La Visión, Misión y Objetivos Estratégicos 2024, El resultado de la actualización del Análisis FODA aplicado de Aguas de Choloma. Así mismo, se presenta el Plan de Gestión Operativa y Programa de Fortalecimiento para la Modernización de Aguas de Choloma.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

MISIÓN

Somos una empresa comprometida en administrar de manera eficiente los servicios de agua potable y saneamiento con calidad y responsabilidad ,en beneficio de nuestros usuarios , contribuyendo al desarrollo del municipio y la protección del ambiente.

VISIÓN

Ser una empresa modelo, autosostenible en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento enfocada en mejoras continuas de calidad, con un equipo multidisciplinario que gestione respuestas integrales y en constante innovación tecnológica.

VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso
- Ética
- Transparencia
- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Integridad
- Lealtad
- Confianza



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2024

OE1: RANC (Reducción del Agua No Contabilizada).

**OE2: Mejorar la Calidad y Continuidad de Servicios,
Telemetría**

OE3: Rehabilitación y Mejora Fuentes de Agua, Almacenaje

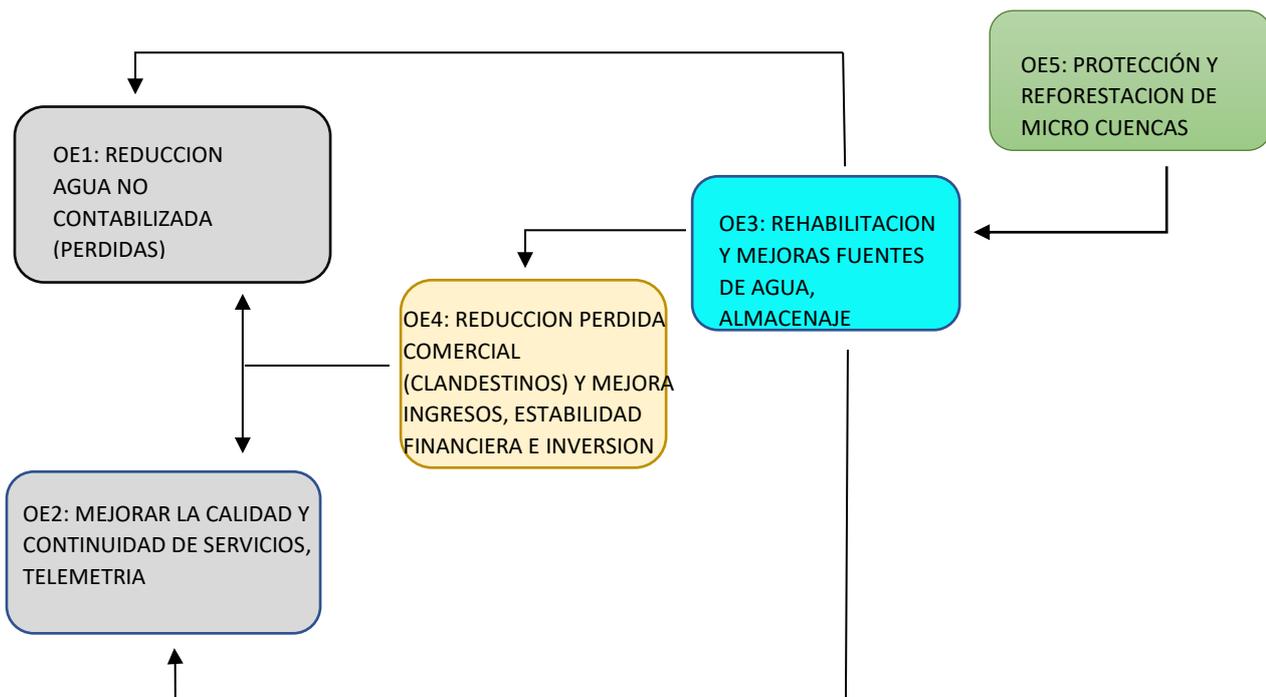
**OE4: Reducción Perdida Comercial (clandestinos) y Mejora de
Ingresos para la Estabilidad Financiera.**

OE5: Protección y Reforestación de Micro cuencas.



MAPA ESTRATÉGICO 2024

MAPA ESTRATÉGICO 2022-2025			
CLIENTE	FINANCIERA	PROCESOS INTERNOS	PROTECCION AMBIENTAL





Como Resultado del Análisis realizado con la participación del equipo de Trabajo de Aguas de Choloma.

ANÁLISIS FODA DE ORIGEN INTERNO

PUNTOS FUERTES

FORTALEZAS

- Desarrollo Poblacional (incremento de nuevos usuarios, así como de ingresos).
- Asistencia técnica
- Financiamientos externos
- Proyecto de agua superficial
- Crecimiento económico y demográfico
- Expansión de mercado al sector industrial
- Personal Capacitado
- Voluntad de trabajo del Personal
-

PUNTOS DÉBILES

DEBILIDADES

- Catastro de redes desactualizado.
- Rechazo a la micro medición de agua potable
- Rechazo al incremento de las tarifas
- Explotación de la empresa privada de los recursos hídricos.
- Barrios o Colonias de alto riesgo (bajo pago de los servicios)
- Perdidas Físicas de Agua (comercial y operacional) 53%
- Deforestación
- Crecimiento NO planificado de la Ciudad.



ANÁLISIS FODA DE ORIGEN EXTERNO

OPORTUNIDADES

- Monopolio (no poseemos competencia)
- Disponibilidad de recurso hídrico
- La creación de una empresa mixta
- Personal altamente calificado
- Instalaciones adecuadas
- Fuentes de abastecimiento de agua potable
- Estructura operativa
- Credibilidad con los organismos cooperantes
- Ampliación de Cobertura
- Crecimiento de la Ciudad
-

AMENAZAS

- Falta de ejecución de la planificación estratégica
- Falta de incentivos motivacionales
- Cambio Climático
- Continuidad, desfase tarifario
- Conexiones Clandestinas
- Falta de logística
- Falta de micro medición
- Falta de información de los sistemas de redes de agua potable.
- Descenso del Nivel Agua
- Sobreexplotación Acuífero



ESTRATEGIAS Y ACCIONES POR OBJETIVOS

OE1: Reducción de Perdida y Agua No Contabilizada

- Mejora y actualización del Catastro de Redes
- Determinación y búsqueda de las pérdidas físicas
- Reducción de fugas Domiciliares
- Programa de Macro medición
- Inversiones mantenimiento de redes, equipo, medidores.

OE2: Mejorar la calidad y continuidad de servicios

- Cumplimiento con las normas de calidad y supervisión ERSAPS.
- Ampliar las medidas de control de calidad fisicoquímica y bacteriológica
- Rehabilitación y reposición de Redes y Válvulas.
- Incorporación de dos nuevas fuentes de abastecimiento (pozos).
- Programas de sectorización, regulación del sistema de agua potable.
- Instalación de sistemas de cloración pozos, tanques.
- Construcción de nuevas estaciones de bombeo.
- Construcción de Tanque de Almacenaje.

OE3: Rehabilitación, Mejoras y Nuevas Fuentes de Aguas

- Rehabilitar, descartar y nuevos pozos a perforar.
- Determinar las fuentes subterráneas (pozos) a instalar macro medidores
- Estudio e investigación del manto acuífero
- Mejora de la Eficiencia Energética y componente Electromagnético.
- Construcción y mejoras instalaciones estaciones de bombeo
- Reposición del sistema de bombeo.
- Telemetría en bombas, tanques, redes.

OE4: Reducción de la perdida Comercial, Mejora de los Ingresos para Alcanzar la sostenibilidad financiera

- Actualizar el sistema Comercial y Facturación.
- Actualización del Catastro de Usuarios
- Implementación de la Micro medición
- Implementar programas de concientización a los usuarios en cuanto al pago del servicio del agua y que aumente el porcentaje de recaudación de la facturación mensual.
- Potenciar la Gestión de Corte, cobranza telefónica, Cobranza legal
- Control del gasto e inversión por medio del presupuesto y su ejecución
- Reducción de la morosidad anual.
- Tercerizar la cobranza en sectores de alto riesgo
- Incorporar a todos los Usuarios en condición de Ilegal (áreas verdes y otros).

OE5: Protección de micro cuencas

- Campaña de concientización de protección de la micro cuenca
- Construcción y Desarrollo del vivero
- Reforestación de las micro cuencas de Majaine y Ocotillo
- Capacitación sobre el cambio climático



El plan operativo anual (POA) de AGUAS DE CHOLOMA, Tiene como punto de partida y considerado basico las diferentes actividades a desarrollar en el area de GESTION Y RECUPERACION Y EL AREA COMERCIAL, porque son las dos areas obligadas a generar e incrementar la Facturacion y a la Recaudacion de los Ingresos necesarios para la Operación y Mantenimiento e Inversion en los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario , la Recoleccion y tratamiento de los Residuos Solidos Domesticos e industriales (organicos e inorganicos, telas, lodos u otros comprendidos dentro de las normas establecidas.

GERENCIA COMERCIAL

El área de Comercial tendrá dentro del PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA EMPRESA la responsabilidad de la incorporación de nuevos usuarios, usuarios ilegales, de la Facturación y a Entregar la factura de cobro mensualmente a cada uno de los Usuarios Domésticos y NO domésticos los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, la Recolección de los Residuos Sólidos y el tratamiento en el relleno Sanitario a los recolectores particulares y las empresas, maquilas, otros y tiene también bajo su responsabilidad la atención a los usuarios y se tiene Presupuestado para el año 2024 una Facturación anual **de LPS 209,367,727.45**, comparado con el año 2023, se estima un incremento del 8.19%.

	Objetivo Estratégico	Descripción	Resultado
02	RAC (Reducción del agua no contabilizada).	Se considera que actualmente sé tiene una pérdida mayor al 53 % de agua no contabilizada y se estará actualizando el catastro de usuarios en los tres sectores que está divida la ciudad, en donde se han detectado que existe un promedio mayor a los 2500 usuarios en condición de clandestinos y se continuará con la instalación de micro medidores en diferentes colonias básicamente en usuarios NO domésticos y en los Domésticos donde se desperdicia, fugas y mal uso del agua potable	El resultado es de alcanzar la incorporación al catastro de usuarios de todos los usuarios legales e ilegales que hacen uso de cualquiera de los 3 servicios y reducir la perdida comercial y mejorar los ingresos en un mínimo del 5 A 8.50 % solo en facturación y también la instalación de los micro medidores para mejorar el indicador de agua medida a un mínimo del 5- 9 % de los usuarios.



GERENCIA DE GESTION Y RECUPERACION

EL área de Gestión y Recuperación tiene dentro del PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) DE LA EMPRESA un rol muy importante y es la responsabilidad de la gestión de recursos Económicos y financieros, con la recuperación de los valores facturados durante el año 2024 y de la cuenta y documento por cobrar de meses y años anteriores que tienen los Usuarios en las diferentes colonias, barrios distribuidos en los tres sectores que conforman el municipio de CHOLOMA, para el año 2024, se tiene previsto o Presupuestado una Recaudación que está comprendida entre el rango de LPS 199,073,038.01y los LPS 229,842,070.49.

El presupuesto del rango básico (199 millones) nos permite garantizar el efectivo necesario para cubrir los costos fijos y costos variables indispensables para la operación y mantenimiento de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y la recolección y tratamiento de los residuos sólidos e Inversiones menores y el rango de los (229 millones) nos permitirá en su caso desarrollar y ejecutar las Inversiones planificadas para mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en los tres sectores en que esta dividida la ciudad.

	Objetivo Estratégico	Descripción	Resultado
04	Alcanzar la sostenibilidad financiera.	Actualmente la empresa tiene un equilibrio de cobertura de costo entre los ingresos (recaudación) y los costos e inversión de suministro de los diferentes servicios, se está planificando y desarrollando actividades que contribuyan a mantener la primera instancia la meta de los Ingresos o Recaudación propuesto en el presupuestado de Gastos e inversión para el año 2024, para mantener la sostenibilidad financiera y que permite la inversión en la mejora de los servicios para beneficio de la calidad y cantidad de agua suministrada a cada uno de los usuarios.	Se estima que, con todas las acciones encaminadas al incremento de los valores facturados y la recuperación de la deuda vencidas de años anteriores, alcanzando la recuperación mensual de los valores facturados en el mes mínimo el 78.50 % o el 90% cobro de usuarios no domésticos, reducción al mínimo de los clandestinos y control de gastos nos permitiría superar el punto de equilibrio y la disponibilidad económica para llevar a cabo la inversiones aprobadas por el consejo de administración y el presidente.



GERENCIA TÉCNICA

El área de la **GERENCIA TECNICA**, Comprende los Departamentos o los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Recolección de Residuos Sólidos y el tratamiento en el Relleno Sanitario, prácticamente es la parte operativa de la Empresa y de ellos depende la Calidad, Continuidad, Cobertura de los servicios suministrados a los miles de Usuarios de la Empresa Aguas de Choloma, es decir un rol fundamental dentro del PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) y es el responsable de los macro objetivos de Incrementar la Cobertura de los servicios en el área Urbana, mejorar continuamente la Calidad y Continuidad de los Servicios y adicionalmente tiene asignado a futuro la Protección de la Micro cuenca y con el apoyo del departamento de Relaciones Públicas y Ambiente, para lo cual ya se cuenta con un vivero para cultivo de plantas y posteriormente la reforestación de las microcuencas.

A continuación, se describen los tres macro objetivos para el año 2024.

	Objetivo Estratégico	Descripción	Resultado
01	Incrementar la Cobertura en toda el área urbana.	Dentro de la planificación y ya en ejecución se consideró la perforación mínima de dos pozos de alta producción, la macro medición, y lectura tanto para las fuentes agua potable y los usuarios, para el ahorro del consumo de agua, para la facturación adecuada, reducción del consumo de energía eléctrica del sistema de bombeo y mejorar las redes de distribución, y por ende el suministro de agua a cada uno de los usuarios activos y potenciales.	1. reducción de las pérdidas de agua 2. mejoras de la continuidad del servicio y la cantidad suministrada 3. reducción de la morosidad incremento de los ingresos y la cantidad de usuarios atendidos 4. nos permitirá conocer las necesidades reales y elaborar un plan operativo a corto y mediano plazo.
03	Mejorar la calidad y continuidad de servicios.	Cuando hablamos de mejorar la calidad es lograr el tratamiento (gas cloro) de toda agua suministrada al usuario y la continuidad es de pasar de 13 horas promedio actual a 18 horas diarias a todos los usuarios 1. implementación del laboratorio 2. sectorizar la red 3. macro medición 4. ampliación de redes 5. mejoras en la red de distribución.	1. Control y registro del cloro residual, exámenes físicos químicos, cumplir las normas de calidad 2. incorporación de nuevos usuarios, incremento de las horas de servicio por día, mejor control del sistema de agua potable mediante la telemetría.
05	Protección de Micro Cuentas	Se está desarrollando el programa de concientización del uso y protección del agua con las escuelas y colegios y posteriormente la participación de la población en la protección del bosque o las cuencas que contribuyen a la recarga del acuífero, a la reforestación con la participación de la municipalidad que legalmente es la responsable, los colegios y la comunidad en general.	Los resultados esperados son a corto plazo de alcanzar un alta porcentaje de la cultura de cuidar los árboles, cuidar y utilizar racional el recurso de agua 2. A mediano plazo que se vea la reforestación realizada por los colegios, empresas que apoyan el programa con la responsabilidad social y a largo plazo alcanzar la reforestación de las dos cuencas principales de majaine y el ocotillo, que constituyen las futuras fuentes de agua para el Municipio de Choloma.



PROGRAMA DE INVERSIONES PARA EL PERIODO DEL AÑO 2024.

A continuación, se describe brevemente cada uno de los proyectos planificados a llevar a cabo durante el presente año 2024 que contribuirán en mejorar la calidad, continuidad, la cobertura y la presión del servicio de agua potable en los diferentes sectores y parte del sector centro de la ciudad de Choloma, básicamente el sector sur donde habitan más del 60 % de los usuarios y el sector más densamente poblado del Municipio de Choloma.

PROYECTOS A DESARROLLAR POR LA GERENCIA TECNICA (DEPTO INGENIERIA)				
OBJETIVO GENERAL: DESARROLLAR Y MEJORAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO				
DEPARTAMENTO DE: Gerencia Tecnica - Departamento de Ingenieria				
Area	Actividades	Meta anual	INVERSION ESTIMADA	Co-apoyo
Objetivo Especifico No 1: Aumentar la continuidad en los servicios de agua potable en colonias del sector sur				
AGUA POTABLE	1.1 Construccion de tren de descarga, equipamiento de pozo, construccion de caseta y cerco de proteccion en Pozo Santa Monica	Aumento de horas de continuidad y mejora en la presion de servicio	2,000,000.00	Fondos Propios
Objetivo Especifico No 2: Mejorar la presion de servicio en red de distribucion Col. Chaparro				
AGUA POTABLE	2.1 Cambio de 1500 mt de redes de distribucion y conduccion 2" y 3".	Aumento en la presion de servicio y ordenamiento de las redes	680,000.00	Fondos Propios
Objetivo Especifico No 3: Disminuir fugas en lineas de impulsion agua potable				
AGUA POTABLE	3.1 Reemplazo de linea de impulsion PVC 12", en Bo. Chaparro	Disminuir las perdidas por fugas	3,800,000.00	Fondos Propios
	3.2 Mantenimiento correctivo en las redes de agua potable, sector Norte, Centro y Sur.	Disminuir reclamos por fugas y faltas de agua potable	5,124,000.00	Fondos Propios
	3.3 Cambio de 1200 mt de lineas de conduccion 3", 4" y 6"	Aumento de horas de continuidad y mejora en la presion de servicio	1,310,000.00	Fondos Propios

Objetivo Especifico No 4: Aumentar la continuidad en los servicios de agua potable en colonias del sector norte				
AGUA POTABLE	4.1 Construccion y equipamiento de pozo, energizacion de EB y construccion de linea de impulsion 8" en haciendas Barrouse	Aumento de horas de continuidad y mejora en la presion de servicio	6,000,000.00	Aportacion Municipal
Objetivo Especifico No 5: Aumentar la continuidad y presion de servicio de agua potable en colonias del sector sur				
AGUA POTABLE	5.1 Construccion tanque 300,000 Gal Santa Fe III	Aumento en la presion de servicio	6,000,000.00	Préstamo Azure
	5.2 Sustitucion de 5,000 mt de tuberia de 11/2 y 2 "	Ampliacion de cobertura y mejora de presion de servicio	1,310,000.00	fondo propios
Objetivo Especifico No 6: Hacer uso de fuentes de aguas superficiales				
AGUA POTABLE	6.1 Diseño de linea de conduccion y planta de tratamiento Majaine - Ocotillo	Conocer factibilidad de proyecto y tener presupuesto de proyecto	500,000.00	Préstamo Azure
Objetivo Especifico No 7: Aumentar la cobertura de servicios de alcantarillado sanitario en colonias del sector norte				
ALCANTARILLADO SANITARIO	7.1 Construccion de colector sanitario 15", sctor Norte	Aumentar la cobertura de servicio	4,000,000.00	Préstamo Azure
ALCANTARILLADO SANITARIO	7.2 Reemplazo de 1200 mt de colectores sanitarios obsoletos en diferentes sectores	Mejorar la prestacion del servicio a usuarios existentes	2,520,000.00	Fondos Propios
ALCANTARILLADO SANITARIO	7.3 Construccion de 1200 mt de nuevos colectores sanitarios	Ampliacion de cobertura de servicio a nuevos usuarios	840,000.00	Préstamo Azure
VALORES TOTALES DE LA INVERSION ESTIMADA LPS			34,084,000.00	

OBSERVACIONES

- En este grupo de Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario NO están incluidos los proyectos u obras a realizarse con el Préstamo del Banco Mundial – Gobierno (Mejoras en servicios de Agua y Saneamiento De Prestadores Urbanos).



GERENCIA DE TALENTO HUMANO

La Gerencia de recursos Humanos es otro de los Pilares de la ejecución del Plan Operativo Anual y es básico para la Mejora Continua de la empresa, es la responsable crear el Ambiente Laboral adecuado y la capacitación, control, seguimiento a los colaboradores de cada una de las áreas en la ejecución de cada una de las actividades asignadas y que contribuyan al desarrollo y alcanzar cada uno de los objetivos planificados para beneficio de cada uno de los Usuarios de nuestros servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y la recolección y tratamiento de los residuos sólidos.

GERENCIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACION

La gerencia de Finanzas y Administración es la responsable controlar los ingresos y los gastos generados por cada una de las áreas o gerencias anteriores, apoyado por el departamento de Auditoría Interna y tomando en consideración la disponibilidad económica y dentro del presupuesto de cada una de las áreas, en la ejecución de sus actividades diarias encaminadas a alcanzar los objetivos determinados por el consejo de administración y el presidente de la Empresa.

Su apoyo en el PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) se considera básico porque en cada uno de los objetivos se requiere la adquisición (compra) de bienes y servicios necesarios para cada una de las actividades a ejecutar por cada área administrativas u operativas de la Empresa.

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS Y AMBIENTE

Este departamento procederá a desarrollar diferentes actividades encaminadas a mantener y mejorar continuamente la imagen de la empresa y dar a conocer los proyectos mejoras, mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario y la calidad del servicio de recolección de los residuos sólidos de la empresa y también bajo su dirección esta la parte del área ambiental de Aguas de Choloma y se describen a continuación:

IMAGEN DE LA EMPRESA

- Sistema de respuesta Inmediata.
- Elaboración y divulgar boletines de información proyectos y mantenimiento.
- Mantener comunicación fluida y directa con los medios de prensa.
- Campañas de concientización a todos los sectores.
- Encuestas de control de calidad de servicio en los diferentes barrios y colonias de la ciudad.
- Monitoreo de denuncias y reclamos de usuarios y diferentes medios de comunicación.
- Planificación y proceso de construcción de viveros para reforestación.
- Concientización sobre los residuos solidos



CONCLUSIÓN

Con la ejecución del **Plan Operativo Anual** por cada una de las áreas responsables de su ejecución y con el apoyo determinante del Consejo de Administración y su Presidente directamente, contribuirá en la Mejora de la Calidad y continuidad del Servicio de agua potable en cada uno de los Sectores comprendidos en el Ámbito de Operación y Responsabilidad de la EMPRESA AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V. y con prioridad en la zona más poblada y que tiene el servicio de agua potable irregular y que este año 2024, según el plan de inversiones se alcanzaría resolver el 97 % de los problemas.

En Definitiva, el **PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) de la Empresa AGUAS DE CHOLOMA S.A. DE C.V. DEL AÑO 2024**, tiene como objetivo primordial el desarrollo continuo de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, la recolección y el Tratamiento de los Residuos Sólidos, en beneficio de los usuarios y **Ciudadanos de la Ciudad de CHOLOMA, CORTES.**